

República de Colombia  
Rama Judicial del Poder Público



**JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**

Bogotá D.C., treinta (30) de enero de dos mil veinticuatro (2024)

Proceso: Acción de Tutela  
Número: **110014003011-2024-00028-00**  
Accionante: **EDWIN IGNACIO GUERRERO TRIANA**  
Accionado: **CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS REPRESENTANTE LEGAL COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.**

Se procede a desatar la solicitud de amparo constitucional deprecado por el señor **EDWIN IGNACIO GUERRERO TRIANA** contra **CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS REPRESENTANTE LEGAL COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.**

**ANTECEDENTES**

Atendiendo la facultad otorgada por el artículo 86 de la Constitución Política, el señor **EDWIN IGNACIO GUERRERO TRIANA**, presentó acción de tutela pretendiendo le sea protegido su derecho fundamental de petición, que considera fue vulnerado por el **CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS REPRESENTANTE LEGAL COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, solicitando se dé respuesta a la petición radicada el día 27 de diciembre de 2023.

Lo anterior con fundamento en que, el día de 27 de diciembre de 2023 formuló derecho de petición por medio de la página web (<https://minisitiosclaro.claro.com.co/PQRWeb/>) según la instrucción proporcionada por medio de la línea de atención al cliente. Que la petición estaba dirigida al señor **CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS (REPRESENTANTE LEGAL COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A)**, y que a la fecha no se ha remitido respuesta a su petición, no obstante, al haber transcurrido el término de quince (15) días que prevé el Artículo 6º del Código Contencioso Administrativo, concretándose la violación al derecho fundamental de petición.

**PRUEBAS**

Ténganse en cuenta las documentales obrantes en el proceso allegadas por el accionante, la sociedad accionada y las entidades vinculadas.

**TRÁMITE**

Por auto calendado el pasado 22 de enero de 2024, se admitió para su trámite la presente acción de tutela, requiriendo a la accionada para que se manifestara en torno a los hechos y pretensiones expuestas en la solicitud de amparo del accionante.

Mediante el mismo proveído se dispuso vincular a la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES; y, a CLARO COLOMBIA, para que se pronunciaran sobre los hechos y pretensiones de la demanda.

La COMISIÓN REGULADORA DE TELECOMUNICACIONES CRCOM, señala que se opone a la prosperidad de las peticiones de la acción de tutela, a las declaraciones en que se fundamentan, y a las decisiones que puedan resultar de su vinculación al presente proceso por considerar que no tienen el sustento fáctico, ni jurídico que demuestre que la CRC, por acción o por omisión, ha causado la violación, afectación, o amenaza de vulneración a los derechos fundamentales señalados por el accionante, razón por la cual no se encuentra legitimada por pasiva dentro del presente proceso y que, en consecuencia, deberá ordenarse su desvinculación.

Expresa que, con la acción interpuesta, el accionante solicita el amparo de su derecho fundamental de petición, el cual fue presuntamente vulnerado por COMUNICACION CELULAR S.A – CLARO S.A, por no contestar la solicitud radicada el 27 de diciembre de 2023, en el que exige el cumplimiento de la oferta acordada por vía telefónica. Que, lo anterior denota que incluso para el actor es claro que quien eventualmente vulneró o amenazó su derecho fundamental fue CLARO, y, no la CRC, pues además no menciona hechos que se endilguen a esa entidad.

Resalta que, dentro de las competencias y funciones otorgadas a esa Comisión por la ley, si bien se le permite orientar a los usuarios de servicios de telecomunicaciones para que puedan solucionar efectivamente los inconvenientes que se presenten en la prestación de dichos servicios, esto no significa que la CRC tenga competencia legal para ejercer funciones de control, inspección y vigilancia respecto de los diferentes proveedores de redes y servicios de telecomunicaciones- PRST a efectos de constatar si atienden o no de manera oportuna las PQR que radican sus usuarios, o para impartirles órdenes específicas para que procedan a atender dichas solicitudes en el término de ley, de forma clara, precisa y de fondo.

Reitera que, la CRC no está legitimada por pasiva dentro de la presente acción por no haber desplegado acciones u omisiones respecto del accionante que puedan afectar sus garantías constitucionales; que la Comisión no cuenta con competencias que le permitan ejercer vigilancia y control sobre CLARO como presunto vulnerador del derecho fundamental de quien acciona; y que la entidad ha cumplido diligentemente y eficazmente su función de regular lo concerniente al régimen de protección a sus usuarios de servicios de telecomunicaciones. Solicitado, ser desvinculada de la presente acción de tutela.

A su vez la SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO, manifiesta que no le constan los hechos de la acción de tutela, por cuanto no participó y además porque la acción va dirigida en contra de otra entidad. Que, luego de revisar la información correspondiente en el Sistema de Trámites de esta Entidad, no encontró reclamaciones presentadas ante la Superintendencia de Industria y Comercio impetradas por la parte accionante, en contra de COMCEL S.A.

Señala igualmente que, esa Entidad es de carácter interdisciplinario y que en el mismo sentido es competente para ejercer funciones de inspección, vigilancia y control sobre distintas materias, entre las que se encuentran: (i) protección de datos personales; (ii) protección al consumidor; (iii) protección y

promoción de la libre competencia económica; (iv) control y verificación de reglamentos técnicos y metrología legal; (v) la administración del registro de propiedad industrial, es decir, la concesión, cancelación y otros trámites en materia de marcas y patentes, y; (vi) además, en desarrollo de sus funciones jurisdiccionales, que, está facultada para adelantar procesos en materia de protección al consumidor, competencia desleal y propiedad Industrial.

Que, cuando el usuario presente una PQR de forma verbal, basta con que informe su nombre completo, el número de su identificación y el motivo de su solicitud. Cuando el usuario presente una PQR de forma escrita, debe contener su nombre completo, el número de su identificación, su dirección de notificación y el motivo de su solicitud. Por cualquier medio físico o electrónico el operador le informará al usuario, la constancia de la presentación de su PQR y un Código Único Numérico –CUN-, el cual será el número que identifica el trámite, incluso durante el recurso de apelación ante la Superintendencia de Industria y Comercio. Que, el operador debe dar respuesta a la PQR dentro de los 15 días hábiles siguientes a su presentación, a través de un canal digital el cual deberá ser previamente informado al usuario, salvo que este manifieste que desea recibirlo por el mismo medio que la presentó. Que, en caso de que el operador requiera practicar pruebas lo debe comunicar al usuario argumentando las razones por las cuales se requieren practicar, caso en el cual tendrá 15 días hábiles adicionales para dar respuesta a la PQR. Si el usuario no recibe respuesta dentro de este término, se entiende que la PQR ha sido resuelta a su favor, operando el silencio administrativo positivo. Ocurrido lo anterior, el operador debe hacer efectivo lo que el usuario ha solicitado dentro de las 72 horas siguientes. Que, sin embargo, el usuario puede exigir de inmediato que el operador haga efectivo los efectos de dicho silencio administrativo positivo. El usuario puede solicitar a la Superintendencia de Industria y Comercio que se declare la operación del silencio administrativo positivo. Si el operador no resuelve a favor del usuario la PQR en relación con actos de negativa del contrato, suspensión del servicio, terminación del contrato, o corte y facturación, tiene derecho a solicitar dentro de los 10 días hábiles siguientes a que le sea notificada la decisión, que el operador revise nuevamente su solicitud a través de un recurso de reposición.

Continúa diciendo que, si el operador responde a la reposición insistiendo en su respuesta total o parcialmente, la PQR será remitida a la Superintendencia de Industria y Comercio para que decida al respecto en recurso de apelación cuando el mismo haya sido interpuesto. El operador deberá en los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que le notifique la decisión frente al recurso de reposición, remitir el expediente completo a la Superintendencia de Industria y Comercio para que resuelva el recurso de apelación.

Arguye igualmente que, esa Superintendencia no podría ser la llamada a responder por las presuntas violaciones o amenazas demandadas por el accionante, pues dichas contravenciones no le podrán ser imputadas a esa Entidad. Solicita, que mediante sentencia desestimatoria se declare que la Superintendencia de industria y Comercio no vulneró ninguno de los derechos fundamentales invocados por la accionante, pues, no incurrió en los defectos señalados en el libelo introductorio.

Por su parte la accionada, señala que, el accionante Edwin Ignacio Guerrero Triana identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.115.814 suscribió con COMCEL, obligación: 66349552, con fecha de activación octubre 23 de 2021. Que la citada obligación, asociada a los servicios fijos, a la fecha no presenta saldos pendientes por cancelar. Que, actualmente esta obligación

no se encuentra reportada por parte de COMCEL, por tal motivo NO REGISTRA REPORTE NEGATIVO ante las Centrales de Riesgo.

Aclara que efectivamente el tutelante radicó un derecho de petición el 27 de diciembre de 2023, el cual quedó registrado bajo número CUN 994551386. Que, el archivo que adjuntó el accionante con la radiación, quedó mal cargado en el sistema, y que, por esta razón, al intentar descargar el archivo que contenía el texto del Derecho de Petición, el mismo generó un error, que impidió a COMCEL conocer el contenido del Derecho de Petición radicado. Que, a pesar de lo señalado, COMCEL dio de respuesta al accionante mediante comunicación RVA 10000- 6414167 de fecha 19 de enero de 2024, COMCEL dio respuesta al derecho de petición interpuesto por el tutelante el 27 de diciembre de 2023 bajo el radicado No. 994551386. De acuerdo con el acta de envío y entrega de correo electrónico, el mismo tiene lectura de mensaje el 19 de enero de 2024 a las 20:55:47.

Que, en la respuesta dada al derecho de petición interpuesto por el tutelante el 27 de diciembre de 2023, COMCEL le informó que, revisado el sistema de información se evidenciaba que no presentaba documento adjunto, por lo cual, no explicaba los hechos o pretensiones objeto de la petición queja o reclamo interpuesto, por lo cual, le invitó a seguir una serie de indicaciones para que pudiera anexar de manera correcta el archivo del derecho de petición citado. Que, de acuerdo con lo expuesto anteriormente, en el presente caso, no se afectó el núcleo esencial del derecho de petición del tutelante, toda vez que COMCEL entregó una respuesta oportuna, al derecho de petición del 27 de diciembre de 2023, previo a que se presentara la presente Acción de Tutela. De esta manera, queda claro que en el caso objeto de estudio, no se configura el Silencio Administrativo Positivo ni la violación del derecho fundamental de petición. Que, el hecho de que el tutelante se encuentre inconforme con el sentido de la respuesta otorgada, no implica que se haya afectado el núcleo esencial del derecho de petición. Al respecto vale la pena destacar que el núcleo esencial del derecho de petición plantea una respuesta oportuna y de fondo, sin que necesariamente implique respuesta determinada a la solicitud impetrada. De esta manera, la simple inconformidad del accionante frente al escrito de respuesta, no configura la violación del derecho fundamental de petición.

Continúa diciendo que, evidentemente se está ante un hecho improcedente, en virtud a que el motivo que llevó a la demandante a presentar el amparo constitucional es improcedente, como quiera que, dio respuesta a lo requerido de manera clara informándole por qué razón no se pudo emitir una respuesta de fondo a su Derecho de Petición, respuesta que le fue puesta a su conocimiento, como se evidencia acta de envío y entrega de correo electrónico del 19 de enero de 2024, anexa a la contestación de la acción de tutela. Que en la medida en la medida que COMCEL sólo hasta el 22 de enero de 2024, día de notificación de la presente Acción de Tutela, pudo conocer el contenido del Derecho de Petición con fecha del 27 de diciembre de 2023, anexado como prueba de la Tutela, procederá a dar respuesta al mismo de FONDO.

Manifiesta que, en el presente caso no existe una actuación u omisión por parte de COMCEL que se le pueda endilgar la supuesta amenaza o vulneración de las garantías fundamentales señaladas por la accionante en su acción de tutela, en la medida que explicaron detalladamente las razones que le impidieron a COMCEL dar una respuesta de FONDO al derecho de petición interpuesto por la tutelante el 27 de diciembre de 2023. Solicitando negar y rechazar las pretensiones del accionante.

## CONSIDERACIONES

La acción de tutela tal como se encuentra dispuesta en el artículo 86 de la Carta Magna, constituye un mecanismo expedito para la protección eficaz e inmediata de los derechos fundamentales de las personas, cuando estos resulten amenazados o vulnerados por la acción u omisión de las autoridades y excepcionalmente de un particular, siempre que el accionante no cuente con otro medio de defensa o de existir este, se interponga como medio transitorio a fin de evitar un perjuicio irremediable.

La presente acción de tutela se abre paso con base en la presunta vulneración del derecho fundamental de petición, siendo así considerado por la señora EDWIN IGNACIO GUERRERO TRIANA, por lo que solicita se ordene a la entidad accionada, resuelva la petición fechada el 27 de diciembre de 2023.

Descendiendo al estudio del caso, el derecho fundamental presuntamente conculcado es el de petición, el cual se encuentra establecido en el artículo 23 de la Constitución Política que dispone:

***“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.***

Este Derecho involucra dos momentos a saber: el de recepción y trámite de la solicitud, y el de la respuesta. El primero de estos momentos, implica el debido acceso de la persona a la administración para que esta considere el asunto que se le plantea, y el segundo comporta la adopción de una decisión concreta que resuelva materialmente la petición presentada.

La Corte Constitucional en reiteradas Sentencias ha venido sosteniendo que el núcleo esencial de este derecho fundamental estriba en la certidumbre de que independientemente de lo que se solicita, se habrá de obtener una respuesta eficiente, pronta y eficaz, es decir, que resuelva concretamente la solicitud que ha presentado el administrado, como se establece en los apartes de la siguiente sentencia:

***“El ejercicio efectivo del derecho de petición supone el derecho a obtener una pronta resolución. Las dilaciones indebidas en la tramitación y respuesta de una solicitud constituyen una vulneración de este derecho fundamental. El derecho a obtener una pronta resolución hace parte del núcleo esencial del derecho fundamental de petición; sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna, carecería de efectividad este derecho. Por otra parte, en ejercicio de su atribución de regular los derechos fundamentales (C.P.152), el legislador no podrá afectar el núcleo esencial del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta, en este caso, la exigencia de una pronta resolución”.*** (Sentencia C-426 de 24 de junio de 1992, gaceta T.2,p. 436.).

En desarrollo del artículo 86 constitucional, el artículo 42, numeral 9 del Decreto 2591 de 1991 establece que la acción de tutela procede contra particulares cuando con su acción u omisión vulneren derechos fundamentales de quienes se encuentren en situación de subordinación e indefensión, significa ello que la responsabilidad de proteger los derechos fundamentales de las personas trasciende el mero ámbito de lo público y extiende el espectro de la protección de los derechos fundamentales cuando ellos resultan conculcados por las acciones u omisiones de particulares.

La H. Corte Constitucional ha manifestado: “...*Ahora, como es bien sabido las relaciones entre particulares no se encuentran siempre en el mismo plano de igualdad, sino que ellas en muchas oportunidades provienen de situaciones asimétricas, como las que surgen de un vínculo laboral o jurídico en virtud del cual una de las partes se encuentra en la obligación de acatar las órdenes de la otra parte o de un tercero. Es lo que se ha denominado situación de subordinación, y que ha sido definida por esta Corporación desde sus inicios de la siguiente manera:*

*“[E]ntiende esta Corte que la subordinación alude a la existencia de una relación jurídica de dependencia, como ocurre, por ejemplo, con los trabajadores respecto de sus patronos, o con los estudiantes frente a sus profesores o ante los directivos del establecimiento al que pertenecen...<sup>1</sup>.*

*Así mismo, en relación con el concepto de la subordinación la Corte lo identificó como un “[s]inónimo de sujeción a un sistema jerar-quizado de expresión de órdenes, en principio concuerda más bien con el fundamento y razón de ser del contrato de trabajo. Y, aún allí, en el campo del derecho laboral, se admite la existencia de servicios personales – como, por ejemplo, las asesorías prestadas por abogados o contadores independientes-, claramente identificables fuera del ámbito del Código Sustantivo de Trabajo”<sup>2</sup>.*

*Por su parte, el concepto de indefensión en el que puede encontrarse una persona respecto de otra, no tiene relación con un vínculo laboral o jurídico, sino que se desprende de las situaciones fácticas que rodean las circunstancias y que impiden a la parte más débil repeler la agresión, amenaza o vulneración de los derechos fundamentales<sup>3</sup>. La jurisprudencia constitucional ha establecido que la “[i]ndefensión, si bien hace referencia a una relación que también implica dependencia de una persona respecto de otra, ella no tiene su origen en la obligatoriedad derivada de un orden jurídico o social determinado sino en situaciones de naturaleza fáctica en cuya virtud la persona afectada en su derecho carece de defensa, entendida ésta como posibilidad de respuesta efectiva ante la violación o amenaza de que se trate”<sup>4</sup>.*

*La indefensión de una persona, en palabras de la Corte “[a]caece o se manifiesta cuando la persona ofendida por la acción u omisión del particular, sea éste persona jurídica o su representante, se encuentra inerme o desamparada, es decir, sin medios físicos o jurídicos de defensa o con medios y elementos insuficientes para resistir o repeler la agresión o la amenaza de vulneración, a su derecho fundamental; estado de indefensión que se debe deducir, mediante el examen por el Juez de la tutela, de los hechos y circunstancias que rodean el caso concreto”<sup>5</sup>.*

**2.2. En relación con el derecho fundamental de petición, el artículo 23 de la Constitución Política establece que toda persona puede acudir mediante solicitudes respetuosas ante las autoridades públicas por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta. Añade la norma superior citada que el legislador podrá reglamentar el ejercicio de este derecho ante organizaciones privadas para garantizar la protección de los derechos fundamentales.**

**Ante la falta de reglamentación por parte del legislador a que alude el artículo 23 de la Carta Fundamental, la jurisprudencia constitucional ha establecido una serie de reglas que han de ser tenidas en cuenta para la procedencia de derechos de petición ante organizaciones privadas, dado que su ámbito de aplicación es restringido a fin de que no constituya una intromisión indebida y arbitraria en el ámbito privado de dichas organizaciones.**

<sup>1</sup> Sent. T-290/93 M.P. José Gregorio Hernández Galindo

<sup>2</sup> Sent. T-003/94 M.P. Jorge Arango Mejía

<sup>3</sup> Cfr. T-537, T- 573/92, T- 161, T.099, T-290/93, T-498, T-003, T-174/94, T-411/95, T-351/97, T-611/01, T-412/02.

<sup>4</sup> Sent. T-290/93 yacitada

<sup>5</sup> Sent. T-161/93 M.P. Antonio Barrera Carbonell

**En ese sentido en la sentencia SU166 de 1999, Magistrado Ponente Alejandro Martínez Caballero, se precisó en una primera regla que en el ejercicio del derecho de petición cuando sea presentado contra particulares, deben distinguirse dos situaciones: i) si la organización privada presta un servicio público, o si por la función desempeñada adquiere un status de autoridad, en este caso se tendrá como si el derecho de petición hubiere sido presentado ante una autoridad pública; ii) en el segundo evento, si la organización privada no actúa como autoridad, solamente opera el derecho en cuestión cuando exista la reglamentación a que alude el artículo 23 superior.**

**Señala la Corte Constitucional:**

**“a) El derecho de petición es fundamental y determinante para la efectividad de los mecanismos de la democracia participativa. Además, porque mediante él se garantizan otros derechos constitucionales, como los derechos a la información, a la participación política y a la libertad de expresión.**

**b) El núcleo esencial del derecho de petición reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, pues de nada serviría la posibilidad de dirigirse a la autoridad si ésta no resuelve o se reserva para sí el sentido de lo decidido.**

**c) La respuesta debe cumplir con estos requisitos: 1. oportunidad 2. debe resolverse de fondo, clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado 3. ser puesta en conocimiento del peticionario. si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.<sup>6</sup>**

**d) Por lo anterior, la respuesta no implica aceptación de lo solicitado ni tampoco se concreta siempre en una respuesta escrita.**

**e) Este derecho, por regla general, se aplica a entidades estatales, esto es, a quienes ejercen autoridad. Pero, la Constitución lo extendió a las organizaciones privadas cuando la ley así lo determine.**

**f) La Corte ha considerado que cuando el derecho de petición se formula ante particulares, es necesario separar tres situaciones: 1. Cuando el particular presta un servicio público o cuando realiza funciones de autoridad. El derecho de petición opera igual como si se dirigiera contra la administración. 2. Cuando el derecho de petición se constituye en un medio para obtener la efectividad de otro derecho fundamental, puede protegerse de manera inmediata. 3. Pero, si la tutela se dirige contra particulares que no actúan como autoridad, este será un derecho fundamental solamente cuando el Legislador lo reglamente.**

**g) En relación con la oportunidad de la respuesta, esto es, con el término que tiene la administración para resolver las peticiones formuladas, por regla general, se acude al artículo 6º del Código Contencioso Administrativo que señala 15 días para resolver. De no ser posible, antes de que se cumpla con el término allí dispuesto y ante la imposibilidad de dar una respuesta en dicho lapso, la autoridad o el particular deberá explicar los motivos y señalar el término en el cual se realizará la contestación. Para este efecto, el criterio de razonabilidad del término será determinante, puesto que deberá tenerse en cuenta el grado de dificultad o la complejidad de la solicitud. Cabe anotar que la Corte Constitucional ha confirmado las decisiones de los jueces de instancia que ordenan responder dentro del término de 15 días, en caso de no hacerlo, la respuesta será ordenada por el juez, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes.**

**h) La figura del silencio administrativo no libera a la administración de la obligación de resolver oportunamente la petición, pues su objeto es distinto. El**

---

<sup>6</sup>NEGRILLA, SUBRAYA Y MAYUSCULA POR FUERA DEL TEXTO

**silencio administrativo es la prueba incontrovertible de que se ha violado el derecho de petición.**

**i) El derecho de petición también es aplicable en la vía gubernativa, por ser ésta una expresión más del derecho consagrado en el artículo 23 de la Carta. Sentencias T-294 de 1997 y T-457 de 1994.”**

**“Posteriormente, a los anteriores supuestos la Corte añadió otros dos, a saber:**

**“j) La falta de competencia de la entidad ante quien se plantea no la exonera del deber de responder”.**

**“k) Ante la presentación de una petición, la entidad pública debe notificar su respuesta al interesado.”**

La ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, señala: **“Derecho de petición ante organizaciones e instituciones privadas. Artículo 32. Derecho de petición ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. Toda persona podrá ejercer el derecho de petición para garantizar sus derechos fundamentales ante organizaciones privadas con o sin personería jurídica, tales como sociedades, corporaciones, fundaciones, asociaciones, organizaciones religiosas, cooperativas, instituciones financieras o clubes.**

**-Aparte subrayado CONDICIONALMENTE exequible- Salvo norma legal especial, el trámite y resolución de estas peticiones estarán sometidos a los principios y reglas establecidos en el Capítulo I de este título.**

**Las organizaciones privadas solo podrán invocar la reserva de la información solicitada en los casos expresamente establecidos en la Constitución Política y la ley.**

**Las peticiones ante las empresas o personas que administran archivos y bases de datos de carácter financiero, crediticio, comercial, de servicios y las provenientes de terceros países se regirán por lo dispuesto en la Ley Estatutaria del Hábeas Data.**

**PARÁGRAFO 1o. Este derecho también podrá ejercerse ante personas naturales cuando frente a ellas el solicitante se encuentre en situaciones de indefensión, subordinación o la persona natural se encuentre ejerciendo una función o posición dominante frente al peticionario.**

**PARÁGRAFO 2o. Los personeros municipales y distritales y la Defensoría del Pueblo prestarán asistencia eficaz e inmediata a toda persona que la solicite, para garantizarle el ejercicio del derecho constitucional de petición que hubiere ejercido o desee ejercer ante organizaciones o instituciones privadas.**

**PARÁGRAFO 3o. Ninguna entidad privada podrá negarse a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, so pena de incurrir en sanciones y/o multas por parte de las autoridades competentes.**

**Artículo 33. Derecho de petición de los usuarios ante instituciones privadas. Sin perjuicio de lo dispuesto en leyes especiales, a las Cajas de Compensación Familiar, a las Instituciones del Sistema de Seguridad Social Integral, a las entidades que conforman el sistema financiero y bursátil y a aquellas empresas que prestan servicios públicos y servicios públicos**

**domiciliarios, que se rijan por el derecho privado, se les aplicarán en sus relaciones con los usuarios, en lo pertinente, las disposiciones sobre derecho de petición previstas en los dos capítulos anteriores.”**

Este derecho consagrado en la Constitución Política, tiene como objeto primario y esencial, el que, a los peticionarios, les sean brindadas respuestas a sus solicitudes, de forma clara, precisa y oportuna, sin que ello implique una decisión favorable a sus intereses. Se fundamenta lo anterior no solo en la de conocer el contenido mismo de la comunicación, sino también con el fin de poder interponer los recursos y demás acciones que estime convenientes.

Al respecto la H. Corte Constitucional en la sentencia T-094 de 2016, precisó: **“42. El derecho de petición puede ser interpuesto ante particulares y autoridades públicas, la importancia respecto de éstas últimas radica en que a través de éste, se coloca a la administración en funcionamiento, se exige el goce de distintas prerrogativas y se accede a la información, es por esta razón, que dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que, la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello y, (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que, permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado. Sobre el tema existe abundante jurisprudencia, en la que esta Corte ha definido los conceptos básicos y mínimos que componen este derecho, así como su núcleo esencial; sobre éste último aspecto ha manifestado que el mismo radica en la resolución integral de la solicitud, de manera que se atienda lo pedido, sin que ello signifique que la solución tenga que ser positiva. Al respecto, esta Corporación ha dicho que: “... una respuesta es suficiente cuando resuelve materialmente la petición y satisface los requerimientos del solicitante, sin perjuicio de que la respuesta sea negativa a las pretensiones del peticionario<sup>[15]</sup>, es efectiva si la respuesta soluciona el caso que se plantea<sup>[16]</sup>; y es congruente si existe coherencia entre lo respondido y lo pedido, de tal manera que la solución a lo pedido verse sobre lo preguntado y no sobre un tema semejante o relativo al asunto principal de la petición, sin que se excluya la posibilidad de suministrar información adicional que se encuentre relacionada con la petición propuesta<sup>[17]</sup>.”**

**43. En otras palabras, el goce efectivo del derecho de petición implica que exista una contestación que resuelva efectivamente lo pedido, sin que implique que la respuesta corresponda a lo solicitado, puesto que la misma puede ser negativa siempre que sean claras las razones por las cuales no se accede a lo peticionado, dicho de otra manera, no puede ser evasiva o abstracta. De la misma forma, el núcleo esencial del derecho fundamental en comento, requiere que la respuesta sea oportuna, por lo que debe encontrarse dentro del término legalmente establecido para ello.”**

Sin que lo anterior quiera significar que la respuesta deba ser positiva, lo que se pide a las autoridades y particulares, es que, dentro del término establecido por la ley, procedan a resolver las peticiones respetuosas realizadas por cualquier persona, de una forma clara, precisa, pronta y congruente con lo solicitado.

Facultad de la que hizo uso el accionante, remitiendo el día 27 de diciembre de 2023, vía correo electrónico, derecho de petición a la copropiedad accionada, tal como consta en los anexos que obran en el expediente, momento a partir del cual surgió para el COMCEL S.A., la obligación de dar respuesta de fondo a la actora, debiendo ser la misma suficiente, eficiente y congruente con lo pedido, emitiéndola dentro del término previamente establecido y debiéndola poner en conocimiento del peticionario (notificación).

De lo actuado en el plenario, si bien se observa, que a la fecha la accionada no ha dado respuesta de fondo a la petición elevada por la actora, lo cierto es que el día 19 de diciembre del año 2023, antes de haberse incoado la presente acción constitucional, la entidad accionada le informó al actor que, *“En respuesta a su comunicación recibida el día 27 de diciembre de 2023, En la cual manifiesta: adjunto encontrarás el derecho de petición, en el cual se ha incorporado la narración detallada de los hechos ocurridos y las pretensiones correspondientes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la constitución política de Colombia y cumpliendo con los requisitos del artículo 50 del código contencioso administrativo. Nos permitimos informarle que hemos verificado nuestro sistema de información evidenciando que, no presenta documento adjuntos, por lo cual, no explica los hechos o pretensiones objeto de su petición queja o reclamo, por lo cual, lo invitamos a seguir las siguientes indicaciones: 1. Ingresar a nuestra página web <https://www.claro.com.co/personas/>. 2. Ubicar en la parte inferior de la página, la sección Legal y Regulatorio. 3. Seleccionar módulo Radica Quejas y Recursos y seleccionar la opción Radica PQR Soluciones Móviles o Radica PQR Soluciones Hogar. (Según corresponda). 4. En la ventana que se despliega, seleccionar soluciones Fijas. 5. En la siguiente ventana diligenciar el formulario con algunos datos como número de cuenta, el tipo de solicitud, tipo de requerimiento, hechos, entre otros. 6. Seleccionar el objeto de petición y hechos en los que se fundamenta la petición, queja / reclamo o recurso. 7. En la opción Adjuntar archivos, se debe cargar la copia de la cedula firmada y con la huella dactilar legible, en formato JPG y dar clic en Adjuntar. 8. Por último diligenciar sus datos personales (tipo de documento, Numero de documento, Correo electrónico y Número de contacto) y dar clic en enviar. 9. El sistema confirmara la radicación mediante un mensaje y enviara un soporte al correo electrónico registrado con el número de radicación, bajo el cual atenderemos su solicitud Para finalizar le informamos que su cuenta se encuentra cancelada y a la fecha no presenta saldos pendientes de pago. Recuerde que en claro soluciones fijas estamos dispuestos a servirle, cualquier inquietud adicional con respecto a su servicio, con gusto será atendida en nuestros medios de contacto (...).”* Comunicación dirigida al correo electrónico del accionante [edwinfac2@gmail.com](mailto:edwinfac2@gmail.com), conforme consta en los documentos allegados por la sociedad accionada, luego, resulta claro que al no haber recibido el derecho de petición por error en el sistema, se itera, no obstante haber sido comunicada dicha situación a accionante, mal podría configurarse la vulneración al derecho fundamental de petición como erradamente lo señala el accionante.

Decantando lo anterior y como quiera que la sociedad accionada solo tuvo conocimiento del contenido del derecho de petición el día 22 de enero de 2024, fecha en que fue notificada de la admisión de la presente acción de tutela, para la fecha en que se emite el presente fallo (30 de enero de 2024), no se ha vencido el término con que cuenta la entidad para dar contestación a la petición elevada por el accionante, por lo que no se configura vulneración alguna al derecho de petición, como lo señala y pretende el señor EDWIN IGNACIO GUERRERO TRIANA pues, se recalca, a la fecha COMUNICACIÓN CELULAR – COMCEL S.A., todavía cuenta con el término concedido por la Ley (Ley 1755 de 2015), para dar respuesta clara, precisa y de fondo a la solicitud presentada por el actor.

Así las cosas, teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se negará la acción de tutela impetrada.

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ D.C.**, administrando justicia en nombre de la República y por autoridad de la ley,

**RESUELVE:**

**NEGAR** la acción de tutela interpuesta por el señor **EDWIN IGNACIO GUERRERO TRIANA** contra **CARLOS HERNAN ZENTENO DE LOS SANTOS REPRESENTANTE LEGAL COMUNICACION CELULAR S.A. COMCEL S.A.**, de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de este fallo.

**SEGUNDO. NOTIFICAR** la presente determinación a las partes e intervinientes por el medio más expedito y eficaz.

**TERCERO. REMITIR** el presente expediente a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, en caso de no ser impugnada la presente decisión.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Aurelio Mavesoy Soto', written over a horizontal line.

**AURELIO MAVESYOY SOTO  
JUEZ**

CB